

西班牙大學國際化策略及 評鑑模式探析

莊小萍*

摘要

鑑於全球化趨勢的影響與日俱增，各國政府莫不重視其高等教育之跨國競爭力。在這波全球化及國際化潮流下，各國跨境學術交流及國際學生數量因而加速成長。伴隨高教國際化而來的是高教品質之提升及保證。近年來，西班牙為提升大學教育品質陸續進行相關改革及行動策略，為有效因應國際化趨勢，提升大學國際化的程度，並改善大學內負責推廣管理國際關係事務之服務單位日益增多的業務品質及成效，遂開始推動大學機構國際化評鑑計畫，試圖改善國際化品質。本文旨在對西班牙大學機構國際化策略與評鑑活動進行檢視，範圍包括：（一）探究西班牙大學國際化的相關內涵（大學國際化的發展現況與特色、相關策略或行動方案、外國留學生的現況）；（二）分析西班牙大學機構國際化評鑑計畫的評鑑指標及評鑑活動的相關內涵；（三）論述西班牙大學國際化評鑑的發展趨勢及相關議題的反思。作者發現，西班牙目前高等教育國際化的發展主要透過合約機制來推動，對象以其它歐盟會員國及拉丁美洲地區國家為主；另一方面，西班牙將大學品質保證機制及促進大學國際化發展等兩項促進高等教育競爭力的關鍵要素作連結，以評鑑為工具來檢視並提升其高等教育國際化的品質和成效。

關鍵詞：大學國際化、國際化評鑑、外籍學生、西班牙

*莊小萍，國立暨南國際大學比較教育學系助理教授

電子郵件：hpchuang@ncnu.edu.tw

來稿日期：2007年8月23日；修訂日期：2007年10月18日；採用日期：2007年12月14日

A Study on the Strategy and Evaluation of Internationalization of Spanish Universities

Hsiao-Ping Chuang*

Abstract

Nowadays the internationalization of higher education is becoming a key element in responding to globalization impacts and in highlighting its lucrative aspects. As results, a cademic exchanges of students, teachers and research projects among universities of different countries are increasing, and the acceptance of foreign contribution to education system is very much welcomed. They help to develop capacity to compete with universities of other nations. Aware of this fact, Spain continues to reform by creating new strategies to improve the quality of university education. One part of our project is to evaluate every aspects which make Spanish universities successful. By focusing on the services relating to international relationships, we wish to point its importance. This paper aims at evaluating the strategies for the internationalization of the university. It includes: (a) specific measures that both government and universities have to take to boost the degree of internationalization; (b) the structure and operation of evaluation of internationalization; (c) the suggestion of how the government should evaluate, and of what universities have to do to this matter.

Keywords: internationalization of university, evaluation of internationalization, foreign students, Spain

* Hsiao-Ping Chuang, Assistant Professor, Department of Comparative Education, National Chi Nan University

E-mail: hpchuang@nenu.edu.tw

Manuscript received: August 23, 2007; Modified: October 18, 2007; Accepted: December 14, 2007

壹、前言

大學國際化發端於中古世紀，唯當時的學生、教師及課程之跨境流動尚未具規模，此被視為略具雛形的國際化，無法與目前快速發展、兼具廣度及深度的大學國際化相比擬（戴曉霞，2006：113）。1980年代以降，經濟全球化和資訊科技的快速發展，以及漸趨大眾化的高等教育與日益緊縮的公共經費，加上《服務業貿易總協訂》（General Agreement on Trade of Services, GATS）將教育視為服務產業，在其談判的推波助瀾下全球高等教育更為開放與競爭（Knight, 2002）。

現今高等教育國際化之發展過程是由國際經濟、區域協議之簽署、全球化商業活動及投資、資訊科技的運用及革新等眾多因素交織影響，也促使高等教育對國際合作及新式教學法採更開放的做法。在全球化和知識經濟的背景下，高等教育的知識產出和傳播職能被公認為是推動國家發展的一股重要力量，即很多國家高等教育以國際化來強化國家全球競爭力（Ender, 2004）。簡言之，有鑑於經濟全球化的發展和國家競爭力的關連性，各國政府均重視其高等教育之國際競爭力。1994年《服務業貿易總協訂》將教育納入服務業，更啟動國際教育市場的擴充及競爭，有些國家開始積極輸出各類跨境教育服務，或基於透明及自由化原則逐步開放其教育市場（Galán, 2005: 25-27）。隨著全球化及國際化潮流的興起，各國跨境學術交流及國際學生數量也加速成長。「世界貿易組織」（World Trade Organization, WTO）會員國必須面對《服務業貿易總協訂》的衝擊，高等教育國際化趨勢遂日益明顯。2003年「國際大學協會」（International Association of Universities, IAU）的報告（UNESCO, 2003: 12）指出，國際化已成為高等教育的重要發展趨勢。有70%（共156筆有效樣本）以上的受訪大學表示已訂有國際化策略，更有近80%（共110筆有效樣本）的大學已編列推動國際化經費。

全球化的發展驅動大學不斷追求改進，並積極提升決策品質、行動方案與組織運作流程效能，以充實大學的國際競爭力。國際化趨勢重要的表現之一為高等教育學生流通人數的增加與次數的頻繁（UNESCO, 2003: 8）。留學人數的增加呈顯高等教育的擴增和品質保證的重要性。根據2002年「經濟合作暨發展組織」（Organization for Economic Co-operation and Development, OECD）的統計資料顯示，西班牙高等教育層級的外國學生人數已達約40,000名，位居「經濟合作暨發展組織」國家第8位（Organization for Economic Co-operation and Development, 2004a: 3）。然此卻非源自國際高教市場競爭過程中，以經濟目的為考量，運用商業策略廣招外國學生的結果。此乃因西班牙政府為因應全球化趨勢、提升國家競爭力，也致力推動其高教國際化的發展。然由於其特有之政治、社會及歷史因素使然，其推動國際學術交流的對象主要為其它歐洲聯盟

(European Union, EU) 會員國，以及昔日的殖民國（如拉丁美洲國家等）。易言之，西班牙目前高教國際化的發展主要是透過合約機制來推動，因《服務業貿易總協訂》所引發的國際高教市場商業化競爭，雖有極少數私立學校開始運作，但並未在西班牙大規模的展開。目前在由區域組織及國家主引導的國際化過程中，西班牙各大學也開始構思及推動自發性行動方案，試圖更多元的展現自我特色，並推動國際化發展。

在各國致力推動高教國際化以提升競爭力同時，高教品質保證的強化更形重要（OECD, 2004a, 2004b: 5-6）。因此，對高等教育進行評鑑日趨重要，視評鑑為促使高等教育進步的重要工具與驅策機制，期能藉由建立完善之評鑑制度，提升教育品質及辦學績效，進而發展大學特色。西班牙高等教育由 1978 年之《西班牙憲法》（Constitución Española, CE）賦予大學自治權，及八〇年代大幅擴充（機構及學生數）之故，促使提供經費的政府與大學間的遊戲規則產生變革。在資源有限、經費縮減的境況下，政府日益強烈地要求大學機構必須證明達到其所制定之決策及執行行動方案確能改善機構品質的績效。另一方面，在高教國際化的影響下，可供對比的品質指標，對促進教師、研究者及學生流動，及提升大學的國際競爭力均有必要（莊小萍，2006；Rodríguez Espinar, 1997, 1998）。西班牙自 1996 年正式推行大學評鑑，近 10 年來積極建制大學品質保證制度及推動品質文化已獲致相當成效。目前並設有一個國家層級及多個區域層級之專責評鑑機構，負責各類評鑑業務的規劃、推動與執行，不僅制度漸趨成熟，評鑑類別及模式也呈多元化發展，如機構、學門、學程、教師、研究、行政服務等評鑑（Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2006）。為有效因應國際化趨勢，提升大學國際化程度，並改善大學日益增多之推廣管理國際事務服務項目的品質及成效，開始推動大學機構國際化評鑑計畫，期能藉由評鑑診察國際化相關服務的優缺點，進而有效提升大學國際學術交流及人才流通的廣度與深度。

本文首先探究西班牙大學國際化的內涵，如大學國際化的發展現況與特色、相關策略或行動方案、外籍學生現況；其次，研析西班牙大學機構國際化評鑑的相關內涵；最後論述及反思西班牙大學國際化策略評鑑的發展趨勢及相關議題。

貳、西班牙大學國際化相關內涵

本節將就西班牙大學國際化的發展、相關策略或行動方案，以及外國學生的現況與特色等三個面向來概述西國大學國際化的相關內涵。

一、西班牙大學國際化的發展

近年來，知識全球化在高等教育範疇所造成的商業性衝擊日益顯著。《服務業貿

易總協訂》所引發的國際高教市場競爭雖尚未在西班牙展開全面性競逐，然在其高教國際化的發展過程中也無法全然排除《服務業貿易總協訂》的影響。而西班牙爲了促進高等教育國際化，更藉由參與區域性組織，試圖擴張及深化其高教國際化的規模。另外，透過國際學術交流的管道，西班牙大學期望不僅能藉此提升其高等教育之國際競爭力，同時也能援助開發中國家持續發展。以下就上述二個重要面向對西班牙高教國際化的發展進行探討。

(一) 《服務業貿易總協訂》與西班牙大學育國際化

目前不少國家的高等教育爲因應全球化的衝擊，以國際化爲策略，藉以強化以經濟目的爲考量的國際化發展（姜麗娟，2005：16）。此外，跨國國際組織更扮演了關鍵角色，其運作已成爲全球化驅力擴散的重要機制之一。如「世界貿易組織」對高等教育發展產生深遠的影響（Altbach, 2001）。依據《服務業貿易總協訂》的分類，高等教育貿易提供的模式有四類（國貿局，2002；戴曉霞，2006：123；OECD, 2002; Galán, 2005: 74）：1.「跨境服務」（cross border supply）指藉由新式資訊科技及網路跨境，提供者和消費者皆無需跨境的服務，如遠距教育、虛擬大學課程等；2.「境外消費」（consumption abroad）即服務使用者到他國進行服務，例如學生前往外國留學、進修；3.「境內商業據點服務」（commercial present）指服務提供者至消費者所在地設立服務據點，如分校、雙聯學位課程、授權等；4.「境內自然人服務」（presence of natural），指個人到消費者所在國提供服務，如教師及研究者至國外從事短期學術活動。

根據「經濟合作暨發展組織」（OECD, 2002: 92）的資料顯示，目前高等教育進行國際化的四個模式中，一般仍以學生跨境移動的傳統留學方式之規模最大。然而在有些國家也已相當程度地採取「境內商業據點服務」的方式來活絡國際高教市場，如英國、澳洲、中國（香港）及東南亞國家。至於屬「境內自然人服務」的教師及研究者跨境學術交流，則以歐盟的交換方案較具規模。

西班牙自 1995 年加入「世界貿易組織」以來，並未因對《服務業貿易總協訂》的承諾，而特意強化其高等教育的產業和商品特質，或如英、澳等國積極向海外輸出高教服務產業。依據 Galán 等學者（2005）的研究報告顯示，西班牙雖依據承諾向國際開放其高教市場，但採取的態度及作爲較爲消極。就法制面而言，雖無明顯妨礙高教服務貿易的壁壘，但也未見積極修法或訂定相關鼓勵他國進入其高教市場的近便性措施，而是在維持其原有的法令及制度架構下作適度的開放。這情況除了跟西班牙大學自身傳統及國家政策考量有關外，部分肇因於《服務業貿易總協訂》與簽署會員國間並無強制性的法令規範，僅藉由約束度較低的「承諾」來維繫多邊架構，即各會員國依意願決定其履行「承諾」的程度，故就高教市場而言（如前述之模式 3），各國開放的程度不一。綜上所述，目前西班牙高等教育的國際化並非依循以經濟利益爲主要考量之商業市場化模式發展。

(二) 西班牙大學國際化重要發展原則

西班牙為推動高等教育國際化，不僅制定相關因應政策，也積極參與各類區域性組織，如歐盟及「伊比利美洲國家組織」（Organización de Estados Iberoamericanos，OEI），藉此強化高教國際化的廣度及深度，此過程可回應區域性組織將高教視為提升區域整合及合作要件之意圖。西班牙甫通過之《大學法修正法案》（Ley Orgánica que modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades）（Boletín Oficial de Estado [政府公報]，2007），也針對高教國際化的發展作出回應，強化參與「歐洲高等教育區」（European Higher Education Area，EHEA）及「拉丁美洲、加勒比海及歐盟高等教育區」（Espacio Común de Educación Superior América Latina, Caribe y Unión Europea，ALCUE）的建構歷程。

面對競爭日益激烈的國際市場，為了整合強化歐洲各國的競爭力，歐盟於1980年代中期開始大規模推動各種跨境的教育與訓練交流計畫，歐盟在西班牙高等教育國際化的發展過程中也牽動其高教國際化政策的發展。另一方面，西班牙為延續及擴大昔日殖民國的影響力，藉由各類與這些國家的合作交流方案，深耕長期外交與政經關係。這類方案大多具有對外援助色彩，其中又以拉丁美洲國家為主要交流對象，而提供留學獎學金為其主要方式。

另外，因擔憂高教市場化會危及開發中國家之社會和諧及政策之不平等，「西班牙大學校長會議」（Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas，CRUE）於2000年通過《大學合作促進發展策略》（Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo），呼籲西班牙大學能對國際關係強化及多元性有貢獻，並推動對較低度開發國家的援助及合作發展，發揮「發展引擎」的角色，達成民主制度鞏固、經濟及社會持續發展、對抗貧窮、保護環境等目標。「西班牙大學校長會議」並強調國際合作應被視為國與國之間促進互惠的方式，而「合作發展」是發展程度有差異之國際合作的重要項目，即國際合作並非單純立基於人道救援，而須投入發展，共同承擔責任（Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas，2002）。

在高教國際化的過程中，西班牙大學冀望透過國際學術交流與合作的進行，不但能提升自身的高教競爭力，也能援助開發中國家朝改革進步之路邁進。前者是追求學術卓越，後者則是對國家、社會及全人類福祉發展責無旁貸的堅持。然而不可諱言，當中也不乏西班牙政府欲爭取對他國政治或經濟的影響力，以及追求國家利益的政策性意圖（如西班牙外交部的獎學金方案）。故國際化也被視為高等教育、政治及經濟的重要策略之一。

(三) 西班牙大學外國學生的現況與特色

處在國際高等教育競爭的氛圍中，西班牙近幾十年來試圖提升其高教的國際能見度及競爭力，若依國際學生人數來看，20年來（1980—2001）成長近4倍，位居「世界

貿易組織」留學十大地主國之一，顯見其進展（OECD, 2004a: 2）。西班牙高教國際學生大躍進的關鍵因素跟自 1986 年成為歐盟會員國後，開始參與歐盟一連串的教育方案，及與拉丁美洲國家進行大量交流有顯著的關聯性。

雖然近 10 年外籍學生人數〔不包含歐盟高等教育「伊拉斯莫斯計畫」（Erasmus Program）的交換學生〕已有增加，從 1995—1996 學年度的 10,791 人增加至 2005—2006 學年度的 24,621 人，但擴增幅度甚少。預估在 2006—2007 學年度會達到大學生總數的 1.94%（Ministerio de Educación y Ciencia, 2006: 10）。目前外籍學生來源區域以歐洲國家占最多數（41.9%），其次為拉丁美洲國家（25.9%）。然回顧近 10 年的發展歷程，歐洲籍學生比例下降近 10%，其他地區學生的比例則呈增加趨勢，尤其是拉丁美洲籍（請參照圖 1）。此外，西班牙外籍博士學生占總數的比例呈現上揚的趨勢，從 1995—1996 學年度至 2006—2007 學年度增加 3 倍多，目前外籍博士學生占總數的 1/5（如圖 2）。

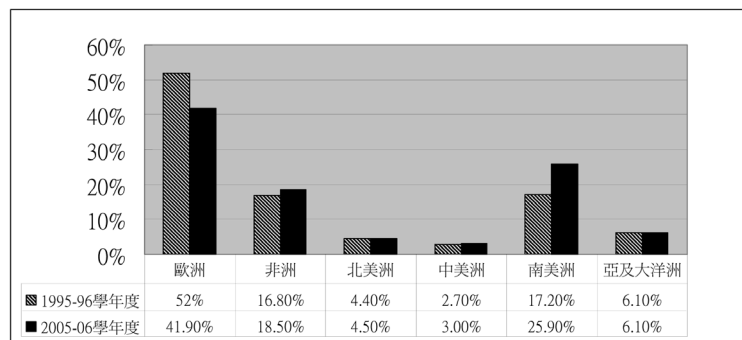


圖 1 西班牙大學外國學生母國地區分配圖
資料來源：作者根據 MEC（2006: 10）自行繪製。

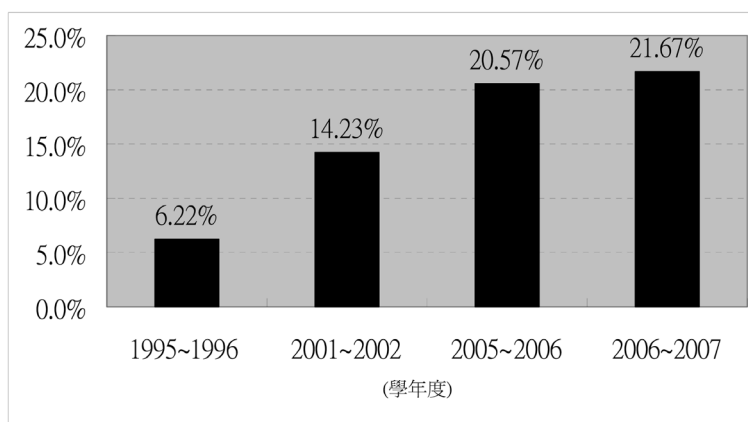


圖 2 西班牙外籍博士生比例圖
資料來源：作者根據 MEC（2006: 10）自行繪製。

二、西班牙大學國際化相關策略或行動方案

如前所述，目前西班牙大學的國際化主要仍是藉由與他國大學教育機構簽訂的各類學術交流合約來推動，透過學生、教師、課程及研究四個方向進行。西班牙主要透過這套合約機制與歐盟及拉丁美洲國家進行國際合作。茲分述如下：

（一）歐盟交流方案

近幾年來歐洲在教育層面倡導的眾多措施，也促使連結大學與國際機構及組織之活動有增加的趨勢。除純然經濟面向外，在教育領域的影響與日俱增，藉由地理障礙的剷除，並輔以新式科技的發展，促進及強化不同國家的學生及教師之交流益趨緊密，更形成一個以動態演進的新歐洲學術及教育合作空間。歐盟於 1980 年代中期之後，除倡導會員國間的學術交流，也開始積極推動一系列的跨國性教育與訓練交流行動方案。此外，1998 年「索邦宣言」（Sorbonne Declaration）及 1999 年「波隆納宣言」（Bologna Declaration）更開啓「歐洲高等教育區」之建構及強化歷程。為達成「歐洲高等教育區」的具體策略，乃鼓勵學生、教師及研究人員等之流動，確保高等教育品質的領域合作，更被列為優先推展的行動方案。西班牙藉由參與歐盟層級的計畫，有效地廣化及深化其高教的國際化。

目前正在推動的高等教育合作與交流計畫主要有下列五類（European Union, 2006a, 2006b, 2006c）：1.蘇格拉底－伊拉斯莫斯計畫（Socrates-Erasmus Program）自 1987 年開始實行的學生跨境交流，後成為蘇格拉底計畫方案之一，旨在支持學生與教師交換、聯合課程研發、宣傳與實施聯合課程、歐洲各大學系所間主題學術網、語言課程及密集課程、歐洲學分轉換制度等活動。2.田普斯（Tempus）計畫於 1990 年創辦，旨在協助歐盟鄰近國家（前蘇聯國家、西巴爾幹半島及地中海地區）改進高等教育品質，並致力於歐盟高教制度的推廣。鼓勵歐盟會員國的教育機構與夥伴國家藉由合作聯盟的建立，發展結構性的合作關係，也補助高教機構教育人員或行政人員赴他國工作。3.拉丁美洲學術訓練（América Latina – Formación Académica, ALFA）計畫及拉丁美洲高階訓練獎學金（Becas de Formación de Alto Nivel para América Latina, AlBan）方案分別於 1994 年及 2002 年創設，皆在增加歐洲高等教育區的卓越性及吸引力，建立及強化歐洲與拉丁美洲高等教育機構間有系統及持續性的夥伴關係，以促進拉丁美洲地區的經濟及社會發展，並改善該地區人民在本國的就業能力和機會，提供拉丁美洲學生、專業人員或研究者至歐洲留學、進修獎學金，尤其以與科技教育有關的交流計畫為優先。4.歐亞交流（Asia-Link）計畫於 2001 年開辦，旨在加強歐盟與南亞、東南亞及中國高等教育的合作，該計畫範圍相當廣泛，旨在促進相互瞭解、交換與經濟合作，藉加強歐盟與亞洲學術、研究與學生交流、及建立互聯網，以提升高等教育機構間的合作。5.伊拉斯莫斯（Erasmus Mundus）世界計畫於 2004 年開始推動伊拉斯莫斯世界碩士課程，旨在加

強歐盟成爲世界卓越學習中心，提升歐盟高等教育在非會員國的能見度與吸引力，且與其建立合作夥伴關係，同時亦補助非會員國學生參與這些碩士課程的獎學金，及歐盟國民赴第三國（非會員國）留學的獎學金。

（二）拉丁美洲國家交流方案

基於歷史、文化、語言因素，除歐盟以外拉丁美洲地區是西班牙優先發展外交、政治、經濟、文化交流的區域（Pastor, 1999: 175）。西班牙與拉丁美洲國家長久以來一直維持密切交流，尤其教育的合作交流更被視爲建立關係的主要策略。現今面臨全球化的挑戰，西班牙與拉丁美洲國家回應社會需求，透過高等教育的發展，創新校際策略聯盟及合作夥伴關係，藉以提高研究與創新。

目前西班牙與拉丁美洲地區進行合作交流的機構或計畫非常多樣化，茲列舉下列幾項說明之：1.卡羅琳娜基金會（Fundación Carolina）—隸屬「外交暨合作部」（Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, MAEC），旨在促進西班牙及拉丁美洲國家間的文化交流及教育合作，專門提供年輕專業人員及研究學者至西國留學、進修。2.馬德里伊比利美洲合作機構（Instituto de Cooperación Iberoamericana de Madrid）—提供拉丁美洲國家學生至西班牙修讀碩士或博士學位。3.Mutis 獎學金方案—專門提供獎學金給拉丁美洲國家的學生及教師至西班牙進行學士後研究。4.伊比利美洲科學合作計畫（Programa de Cooperación Científica con Iberoamérica）—旨在強化西班牙與拉丁美洲國家的科學研究雙邊計畫。5.西班牙大學各自提供的交流計畫或獎學金方案—根據「西班牙大學校長會議」進行的一項調查，截至 1998 年西班牙大學有將近 1,500 個與拉丁美洲國家大學交流的個別方案（Proyectos Propios），但其品質及效益還需評估（Audina, 1999）。

（三）其他

除上述兩大高等教育國際合作交流方案類型，以及各大學校院個別性的國際合作交流計畫和外籍自費生之外，西班牙基於國家策略性的考量，更透過一個隸屬「外交暨合作部」的「西班牙國際合作機構」（Agencia Española de Cooperación Internacional, AEC），提供國內外學生、教師及研究者各式交流獎學金—「西班牙外交部及合作獎學金」。藉由此方式援助開發中國家持續發展，增進雙方的互動瞭解，並擴大國際外交及政治和經濟的影響力。優先補助的對象爲發展程度相對較低的國家，如宏都拉斯、瓜地馬拉、祕魯、莫三鼻克、阿爾及利亞、菲律賓、越南等。另外，在西班牙高教國際化的過程中，有一些非官方機構組織雖沒實際推動交流方案或提供經費，但扮演關鍵的觸媒角色，致力推廣大學國際合作文化。如 2000 年由「西班牙大學校長會議」主導設立的「大學國際合作基金會」（Fundación Universitaria para la Cooperación Internacional, FUCI），主要任務即強化西班牙與國外高等教育機構在教育、科技及社經發展領域的合作；與非高等教育機構合作推動科技方面的研究；進行國際化發展的相關研究或報告；舉辦相關會議、研討會、論壇等活動以及發行刊物，並建置討論及資訊交流的平台。

參、西班牙大學機構國際化評鑑計畫內涵

一、發展源起

為因應國際化而引發的衝擊，西班牙大學普遍設有負責推動及管理國際關係業務的單位，各校該類機構的設置名稱、數量、執行業務、人員編制等皆不盡相同，這正好反應出大學國際化發展的需求及多樣性。而面臨高等教育新的機遇和挑戰，「國際關係事務管理」或者「外事管理」（Relaciones Internacionales, RR.II.）單位的運作遂扮演一個關鍵的角色。在「波隆納進程」（Bologna Process）中，由於大學於學術及架構層級皆致力積極參與，推動歐洲及國際性活動的增展，有利與其他大學在學術、科研及文化之交流方案進行，且有助學歷的相互採認。基於「國際關係事務管理」被賦予的重要性，以評鑑為工具來促進國際化活動品質改善的必要性是毋庸置疑的。「國際關係事務管理」評鑑活動遂被視為對主要關係人（教師、學生、大學、社會）所參與之國際交流活動的品質保證機制。

西班牙專司大學評鑑的「國家品質評鑑暨認可局」（Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, ANECA）體認到國際關係事務管理單位在大學國際化過程的重要角色，視強化國際性活動的品質為大學發展的關鍵要素，遂於 2004 年九月著手規劃「國際關係事務管理」評鑑方案。為探尋一個盡可能符應西班牙大學「國際關係事務管理」實際需要的評鑑模式，且基於信效度及可行性考量，在全面實施前，先選定幾所大學試辦，再檢討和修正試辦結果，規劃出更周延及適切的「國際關係事務管理」評鑑指標與模式，未來將以修正後的模式正式全面推廣。「國家品質評鑑暨認可局」於 2005 年五月向隸屬於「西班牙大學校長會議」的「西班牙大學國際關係委員會」（Comité Español Universitario de Relaciones Internacionales, CEURI）提出「國際關係（外事）評鑑方案」（Programa de Evaluación de las Relaciones Internacionales），旋即展開相關作業—「國際關係事務評鑑先鋒計畫」（Proyecto Piloto de Evaluación de las Relaciones Internacionales）。該先鋒計畫共徵選有意願、且同質性低的 5 所大學參與。¹ 評鑑歷程分為自我評鑑及外部評鑑。首先整合「國際關係事務管理」相關單位組成自評小組（Comité Interno），² 並挑選及訓練直接參與評鑑的人員，使其瞭解評鑑流程及評鑑模式，自評小組的主要功能是規劃執行「國際關係事務管理」評鑑作業，在自我評估及檢驗模型完成後，協調外部追蹤訪視小組（Visitas de seguimiento）至校訪查，並繳交內部評鑑報

¹ 考量的基準有：公私立、新舊、規模大小、一般綜合及科技大學、擁有單一或數個校區、有 RR.II. 服務評鑑經驗的大學。參加的學校為：Universidad Pontificia de Comillas de Madrid、Universidad de Murcia、Universidad del País Vasco、Universidad Politécnica de Valencia y Universidad de Salamanca。

² 自評小組成員應隸屬「國際關係事務管理」負責單位，建議不超過 7 名，其中，組長由校內最重要的「國際關係事務管理」相關單位出任，另一名為品質技術單位人員（Unidad Técnica de Calidad），以提供小組評鑑方式上的支援，此外盡可能包括曾參與過「國際關係事務管理」活動學生及教師。

告、完成最終評鑑，最後協助修正評鑑模式（如圖 3）。這整個計畫的執行時程約 1 年（2005/10—2006/9）。透過「國際關係事務評鑑先鋒計畫」，「國家品質評鑑暨認可局」根據評鑑報告與提出的回饋及建議，檢視並改進評鑑模型，於 2007 年初提出大學「國際關係事務管理自我評鑑計畫」（Autoevaluación de las Relaciones Internacionales）協助大學提升品質，期提供國際關係事務各方利害關係人滿意的服務，以及「國際關係事務管理」透明化的管理與運作。相關規劃內涵，詳見下節。

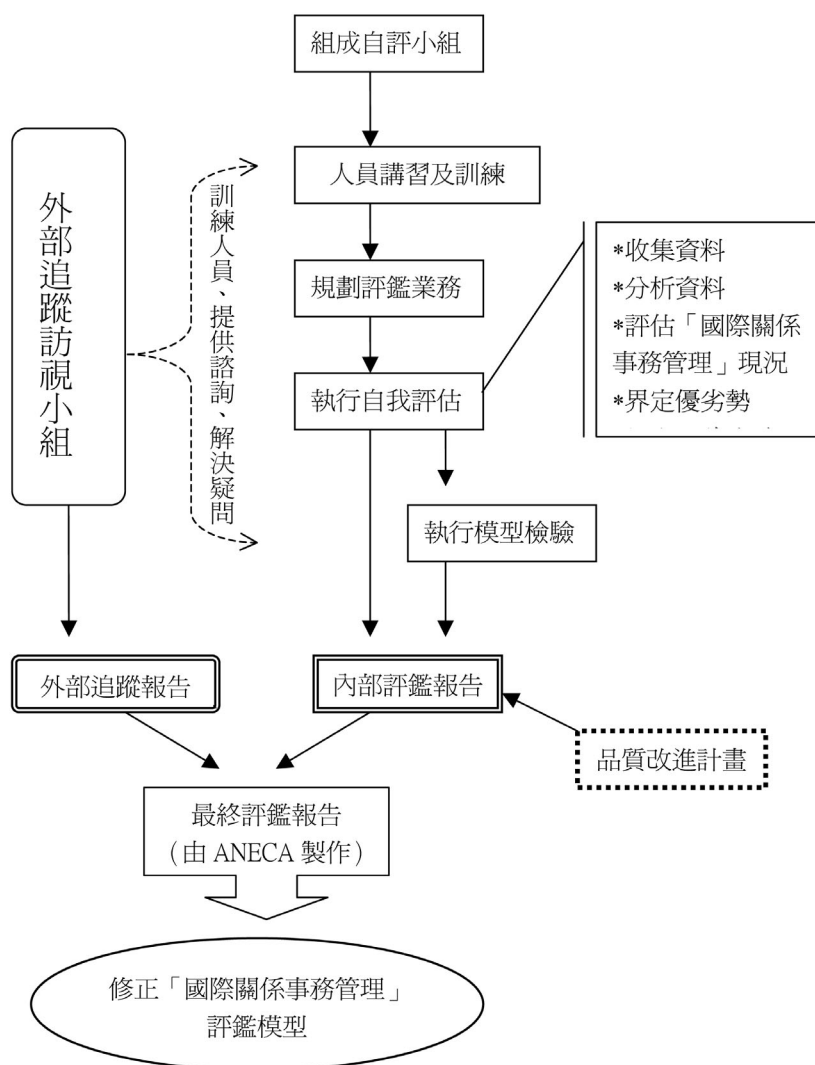


圖 3 「國際關係事務管理」評鑑計畫流程圖
資料來源：作者自行整理。

二、「國際關係事務管理自我評鑑計畫」內涵

「國際關係事務管理自我評鑑計畫」賦予大學進行國際化相關活動評鑑一個有效工具，其目的是推廣及強化品質文化及有助於改善過程，試圖協助「國際關係事務管理」負責單位能評估自身的品質現況，以提高管理和服務的水準。這個評鑑方案允許大學能透過與預設模式的參照過程，來瞭解及分析其所發展的國際關係方案或策略，並提出改進的建議及措施，以利修正弱點，強化優點。以下說明「國際關係事務管理自我評鑑計畫」評鑑模式的規劃要點（ANECA, 2007）：

（一）評鑑對象：西班牙各大學管理「國際關係事務管理」的方式不同，負責相關業務的單位組織架構及名稱非常多樣化，³故評鑑對象範圍涵蓋機構內所有負責推廣、發展及管理國際化相關事務的中心、辦公室、處室、組或個人單位。

（二）評鑑項目：所有跟國際關係事務的管理和服務有關的活動（領導力、政策與策略、機構成員、合作夥伴及資源與流程），或者在歐洲架構下的合作方案、與其他地區的合作（拉丁美洲、美國與加拿大、亞洲及澳洲）、學生及教師的流動、課程的整合（雙聯學位）。

（三）評鑑模式：屬「國家品質評鑑暨認可局」服務評鑑類別之一，將「歐洲品質管理基金會」（European Foundation for Quality Management, EFQM）的「歐洲品質卓越模型」（EFQM Excellence Model）原則應用於 RR.II. 評鑑模式及指標設計上。⁴詳細內容於下節闡述之。

（四）評鑑方式：以實施自我評估（autoevaluación）及檢驗評鑑模型（revisión de modelo）為主。自我評估的作業依序為收集資料、定義及估算評鑑指標、分析資料、評估「國際關係事務管理」組織現況、界定優劣勢、規劃自我的改善的方案，而檢驗評鑑模型的工作要點是檢討執行範圍的適切性、提出實施模型時所遭遇的困難、思索準則、證據及指標的適切性、並提供建議及改善方法。

³ 較常見的名稱有下列幾種：「國際關係事務管理副校長」（Vicerrectorado de Relaciones Internacionales）、「直屬校長之國際關係事務管理處」（Adjuntía al rector para Relaciones Internacionales）、「大學國際關係事務管理司」（Dirección general de Relaciones Internacionales de la Universidad）、「大學國際關係事務管理委員會」（Comisión de Relaciones Internacionales de la Universidad）、「國際關係事務管理辦公室」（Oficina de Relaciones Internacionales）、「國際關係事務管理服務處」（Servicio de Relaciones Internacionales）、「國際關係事務管理單位」（Sección de Relaciones Internacionales）、「大學國際關係事務管理協商單位」（Negociado de Relaciones Internacionales）、「國際關係事務管理基金會」（Fundaciones de Relaciones Internacionales）、「國際關係事務管理副院長」（Vicedecanatos de Relaciones Internacionales）、「國際關係事務管理整合協調處」（Coordinadores de centro para las Relaciones Internacionales）、「學系國際關係事務管理整合協調處」（Coordinadores de titulación para Relaciones Internacionales）、「國際交換及合約整合協商協調處」（Coordinadores de convenios de movibilidades internacional）、「國際關係事務管理行政單位」（Unidades administrativas de Relaciones Internacionales de centro）。

⁴ 歐洲品質卓越模型（EFQM Excellence Model）係 1992 年歐洲品質管理基金會根據全面品質管理（total quality management, TQM）之內涵及概念所發展出來的一套品質績效指標。其主要設立目的為提供歐洲地區各組織機構作為品質改進之重要評估參考標竿，同時也為其所創設之歐洲品質獎（European Quality Award, EQA）提供評選標準的依據。

三、「國際關係事務管理自我評鑑計畫」評鑑模式

「國際關係事務管理自我評鑑計畫」之評鑑模式係參考引用「歐洲品質管理基金會」卓越模型的架構與內容，協助「國際關係事務管理」相關部門有系統地進行自我評估，以利組織獲得有價值的資訊，尋求界定出優劣勢，並透過計畫性改善行動進行創新。如前所述，這評鑑模式的執行歷程係透過自我評估，而其主要目的是驅動改進（Massó Pérez y Tort-Martorell Llabrés, 2000）。「國際關係事務管理」評鑑小組藉由自我評估的過程，試圖在現行的優勢及範圍予以改進，並提供有用的訊息，且因為評估依賴對於卓越模型的參照，有助於瞭解自我評估，並提供完善的回饋，而其範圍包含各種面向的「國際關係事務管理」組織管理。

「國際關係事務管理自我評鑑計畫」評鑑模式的主要評鑑項目係參照「歐洲品質管理基金會」卓越模型的九項準則（European Foundation for Quality Management, 2003a, 2003b）：（一）領導能力（二）政策與策略（三）人員（四）合夥及資源（五）過程（六）顧客成果（七）人員成果（八）社會成果（九）關鍵績效成果。其中，前五項為催化劑（動因），後四項為成果準則，這些準則即組成歐洲國家品質卓越架構（如圖4），另每項準則則包含定義、評鑑要項、證據和指標（量化及質化）。

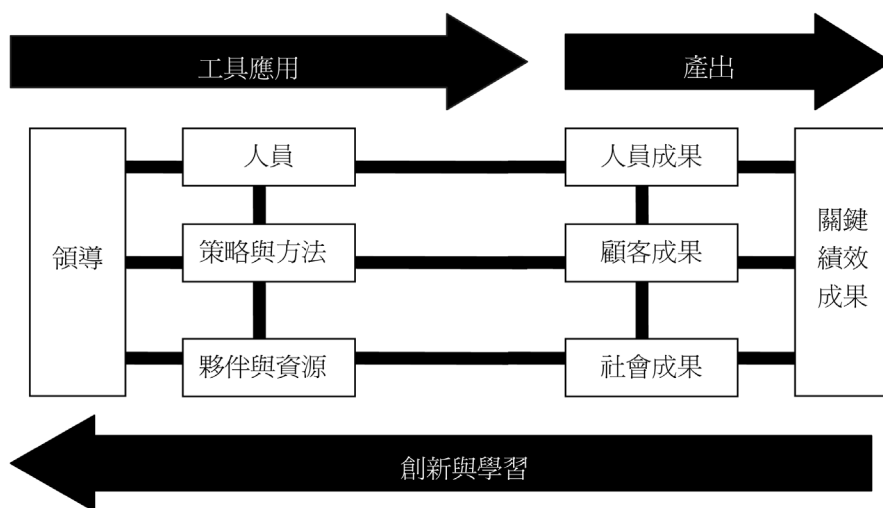


圖4 歐洲國家品質卓越架構圖

資料來源：European Foundation for Quality Management (2003a: 5)。

「國際關係事務管理自我評鑑計畫」評鑑模式施行範圍涵蓋大學所推動的國際教育相關活動，但排除直接跟研究、建構「歐洲高等教育區」政策或管理語言中心有關的項目。評鑑模式的標的物可統整為六大類活動（ANECA, 2005, 2007）：

（一）學生交流活動的推廣及管理—推動及管理國際學生相關事宜（赴他國的西班牙學生或至西班牙的外國學生），旨在加強及豐富其學業發展。

（二）教師交流活動的推廣及管理—促進及管理教師移動相關事宜（赴他國的西班牙教師或至西班牙的外國教師），旨在激勵及深化其學術發展。

（三）國際實習的推廣及管理—提供在學及剛畢業之學生赴國外機構或企業實習，旨在發展其專業能力，並強化其職業願景。

（四）大學海外宣傳、招生和延攬訪問學者的推廣—宣揚大學形象，以增加國外知名度和吸引力，並且有利與國外機構合作、招攬外國學生及訪問學者。

（五）教師參與國際性合作計畫的方案及活動—推廣及協助教師規劃、獲得及管理國際性合作計畫的發展。

（六）大學自發性推廣之「國際關係事務管理」相關活動—提供大學社群，特別是未能參與交流行動的人員，一個可以瞭解及尊重其他國家和文化的國際多元化平台。

「國際關係事務管理自我評鑑計畫」的評鑑模式，即結合參照「歐洲品質管理基金會」卓越模型的九個準則及上述六大項活動，其模型大綱如圖 5。「國際關係事務管理」機構藉由組織領導力來引導政策與策略、機構成員、合作夥伴及資源與流程管理相關評鑑的進行，不斷地推動品質改進行動，以期塑造一個追求卓越品質、永續改善及達到顧客、參與人員及社會滿意（內外部利害關係人）之「國際關係事務管理」服務。同時，透過成果的回饋機制，促進組織能力的改善及強化，藉此提供大學負責單位進行持續革新。

「國際關係事務管理自我評鑑計畫」參照「歐洲品質管理基金會」卓越模型的系統性工具，透過自我評估的過程引導學生、教師、行政管理者、行政人員等相關人員實質參與，具體瞭解組織定位，以協助「國際關係事務管理」單位建立提升卓越之思維觀念與運作方法，允許相關單位判斷其管理與經營之優劣，找出期望目標的落差，並界定自我改善方向，提升「國際關係事務管理」部門之管理及服務業務品質。易言之，「國際關係事務管理」基自我改進的評鑑目的，藉建立卓越典範，提供創新學習的機會，此即基於「品質改善」而非「績效責任」導向評鑑原則。

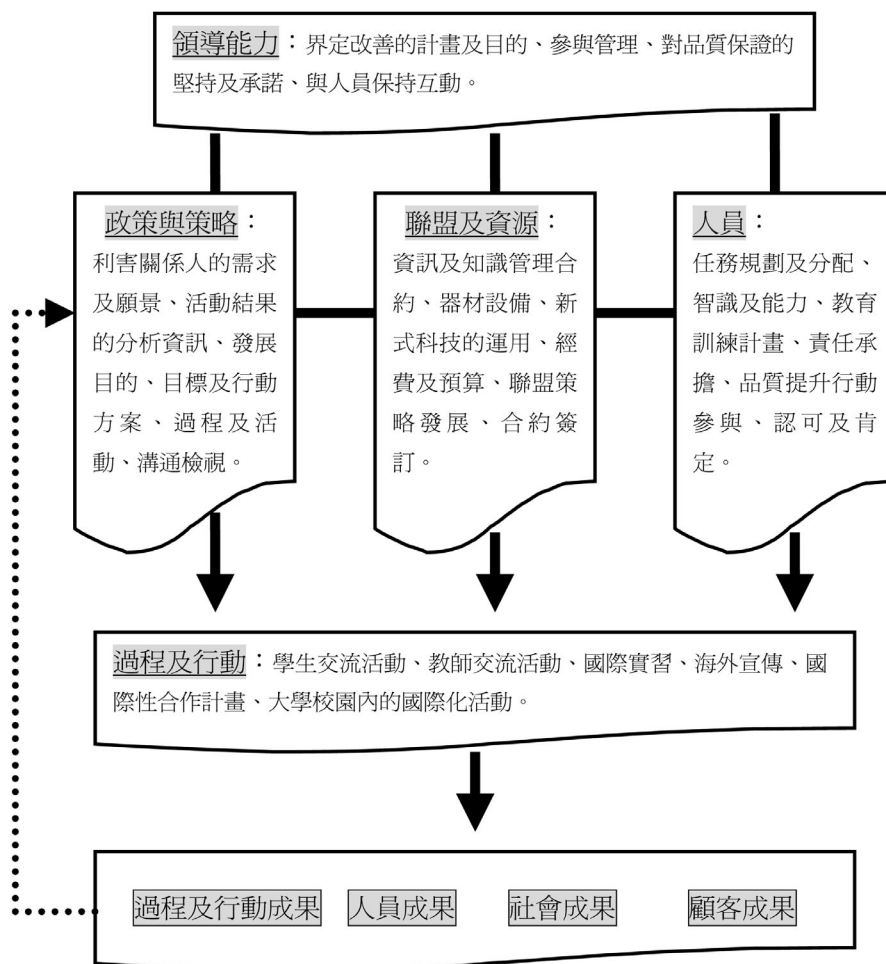


圖5 「國際關係事務管理自我評鑑計畫」評鑑模型圖

資料來源：作者參照「國際關係事務管理評鑑計畫指導手冊」（ANECA, 2005）自行繪製。

肆、結語

全球化及國際化的發展驅動大學不斷追求改進，並積極提升決策品質、行動方案與組織運作流程效能，以充實大學的競爭力。整體而言，西班牙目前高等教育國際化的發展主要是透過合約機制來推動，因《服務業貿易總協訂》所引發的國際高教市場競爭，雖有極少數私立學校開始運作，目前並未在西班牙大規模的展開。另一方面，

由於政治、社會及歷史因素，西班牙在推動國際學術交流時，對象以其它歐盟會員國及拉丁美洲地區國家為主，當中大部分經費由歐盟或西班牙提供；另外，與歐洲以外地區的合作交流，極少數是雙邊互惠合約。簡言之，西班牙的高教國際化政策也具有對外援助色彩，此乃非具營利性質，且為強化及建構國際合作空間需要而進行的國際化，目前西班牙大學主要由區域組織及國家引導之國際化，也開始構思及推動自發性行動方案，試圖透過更多元的方式來推動其國際化發展，並展現自我特色。

處於唯有國際化才具有全球競爭力的氛圍下，各國致力推動高教國際化以提升競爭力，高教品質的保證更形重要。近 10 年來西班牙積極建制其大學品質保證制度及推動品質文化，已獲致相當成效，不僅制度漸趨成熟，評鑑類別及模式也呈多元化發展。有鑒於大學積極推動國際化，為協助其提升「國際關係事務管理」業務服務品質及效能，廣化及深化其國際化程度，「國家品質評鑑暨認可局」開始推動「國際關係事務管理」評鑑計畫。而基於信效度及可行性的考量，特別規劃試辦階段，由大學直接參與執行，除自我評鑑外，並提供回饋來修正評鑑模式，藉以規劃出更周延及適切的指標與模式，而非匆促推行此評鑑計畫。

在各國致力於發展完善的大學品質保證機制及推展各類促進大學國際化發展之際，西班牙將這兩項提高高等教育競爭力的關鍵要素作連結，以評鑑為工具來檢視並提升其高等教育國際化的品質和成效。即西班牙不單追求國際化目標的達成率，同時也檢視其活動執行過程、評估整體成效，並強調國際化策略或行動的品質控管。易言之，達成國際化目標固然重要，其過程也須重視，藉由評鑑各校國際化的發展歷程（策略、管理、人員、資源、活動等）及結果，試圖改善品質並提升成效，最後更能透過評鑑成效及回饋機制的運作，持續改進、革新，以強化高等教育國際化發展的廣度及深度。唯目前西班牙大學的國際化評鑑尚未全面性推行，其施行成效及對提升國際化程度的影響尚難評估，故其後續發展將是未來值得進一步觀察及研究的議題。是以，現階段西班牙高等教育國際化的發展策略為一方面推動更多元化的交流機制，強化國際化程度，另一方面則藉由大學機構國際化評鑑計畫的推行，提升其品質及成效，然這兩者非呈平行直線運行，而是互有交集，相生相長。國內目前也正在努力提升高等教育的國際化與完善之大學評鑑制度，若未來也能將高教國際化納入評鑑機制中，透過評鑑檢視各校國際化程度、策略方案及施行現況，則西班牙的國際化評鑑指標架構應有助於我國高教國際化的推展，及大學評鑑制度內涵的多元發展。

附註

本文為國科會專題研究補助計畫之成果，計畫編號：NSC95-2413-H-260-002。

參考文獻

- 姜麗娟 (2005)。再論 WTO-GATS 對高等教育國際化的意涵。《教育研究月刊》，137，16-34。
- 國貿局 (2002)。WTO 協定中文版 (附件 1B 服務貿易總協定)。2007 年 7 月 9 日，取自 http://www.trade.gov.tw/global_org/wto/wto_index.htm
- 莊小萍 (2006)。歐洲高等教育之品質保證研究：以西班牙為例。《教育研究月刊》，143，126-139。
- 戴曉霞 (2006)。《世界一流大學之卓越與創新》。台北市：高等教育。
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2005). *Guía para el desarrollo del Proyecto Piloto de Evaluación de las Relaciones Internacionales 2005-2006*. Madrid: ANECA.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2006). *Los programas de la Agencia Nacional*. Retrieved September 13, 2006, from http://www.aneca.es/modal_eval/modal_eval.html
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2007). *Guía para el desarrollo de la Autoevaluación de las Relaciones Internacionales*. Retrieved July 13, 2007, from http://www.aneca.es/modal_eval/docs/oris_autoevaluacion_070202.pdf
- Altbach, P. (2001). Higher education and the WTO: Globalization run Amok. *International Higher Education*, 23 (1), 2-4.
- Audina, J. (1999). *Informe sobre la cooperación académica de España con América Latina*, Madrid: CRUE.
- Boletín Oficial de Estado (2007). Ley Orgánica que modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *BOE n° 89 de 13 de abril de 2007, 16241-16260*.
- Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (2002). *Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo*. Madrid: Author.
- Ender, J. (2004). Higher education, internationalization, and the nation-state: Recent developments and challenges to governance theory. *Higher Education*, 47 (3), 361-382.
- European Foundation for Quality Management (2003a). *EFQM-Introducción a la Excelencia*, Brussels: Author.
- European Foundation for Quality Management (2003b). *EFQM-Fundamental concepts of Excellence*. Brussels: Author.
- European Union (2006a). *Funding programmes*. Retrieved July 10, 2007, from <http://ec.europa.eu/>

- education/programmes/programmes_en.html
- European Union (2006b). *Programa Alfa*. Retrieved July 10, 2007, from http://ec.europa.eu/comm/europeaid/projects/alfa/index_es.htm
- European Union (2006c). *Programa Alban*. Retrieved July 10, 2007, from <http://www.programalban.org/index.php?lg=11>
- Galán, L. y otros (2005). *La educación superior transnacional*. El GATS. Proyecto EA-2005-0080. Madrid: MEC.
- Knight, J. (2002). *Trade in higher education: the implications of GATS. The Observatory on borderless higher education*. London: Association of Commonwealth Universities. Retrieved July 19, 2007, from <http://www.obhe.ac.uk/products/reports/publicaccesspdf/March2002.pdf>
- Massó Pérez, X. y Tort-Martorell Llabrés, X. (2000). *El modelo EFQM aplicado a la universidad. Un caso práctico*. Barcelona: UPC.
- Ministerio de Educación y Ciencia (2006). *Datos básicos del sistema universitario español. Curso 2006/2007*. Madrid: Author.
- Organization for Economic Co-operation and Development (2002). The growth of cross-border education. *Education Policy Analysis 2002*, 89-115.
- Organization for Economic Co-operation and Development (2004a). Internationalization of higher education. *Policy Brief, August*. Retrieved July 13, 2007, from <http://www.oecd.org/dataoecd/33/60/33734276.pdf>
- Organization for Economic Co-operation and Development (2004b). *Internationalization and trade in higher education: Opportunities and challenges*. Paris: Author.
- Pastor, A. (1999). La cooperación española en el ámbito de la educación en Iberoamérica, *Revista Iberoamericana de Educación*, 20, Mayo-Agosto, 175-184.
- Rodríguez Espinar, S. (1997). La evaluación institucional universitaria. *Revista de Investigación Educativa*, 15(2), 179-213.
- Rodríguez Espinar, S. (1998). El proceso de evaluación institucional. *Revista de Educación*, 315, 45-65.
- UNESCO (2003). *Internationalization of higher education: Trends and development since 1998*. Paris: Author.